	PLAN	Código:	PL-01-02
	PLAN OPERATIVO 2011	Versión:	03-2011
Fecha:		27/06/2011	
Página:		1 de 23	

1. INTRODUCCIÓN

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. es una empresa de economía mixta que presta el servicio público de electricidad dentro de su zona de concesión.

Este plan comprende los objetivos operativos y su relación con los objetivos y metas del Plan Estratégico de SEAL 2009-2013, así como con los objetivos estratégicos de FONAFE y del Sector.

Constituye un instrumento de gestión muy útil para el cumplimiento de los objetivos y metas a corto plazo de la empresa.

2. ALCANCE

A todas las áreas de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste – SEAL (en adelante la Empresa).

3. BASE LEGAL

- Directiva de Gestión y Proceso Presupuestario de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE, Aprobada mediante Acuerdo de Directorio No. 003-2005/018-FONAFE (Publicado el 15-11-2005). Modificada mediante los Acuerdos de Directorio No. 004-2006/004-FONAFE (Publicado el 27-01-06), No. 003-2006/011-FONAFE (Publicado el 13-04-06) y No. 003-2006/024-FONAFE (Publicado el 19-09-06), No. 011-2006/031-FONAFE (Publicado el 22-12-06), No. 003-2008/006-FONAFE (Publicado el 03-05-08) y Fe de erratas publicada el 14-05-08, No. 008-2009/001-FONAFE (Publicado el 12.03.09).
- Directiva de Formulación del Plan Operativo y Presupuesto de las Empresas bajo el Ámbito de FONAFE, Aprobada mediante Acuerdo de Directorio No. 001-2010/014-FONAFE (Publicado el 05.10.10).
- Directiva de Endeudamiento del FONAFE, aprobada por Acuerdo de Directorio N° 002-2001/020-FONAFE, publicado el 19-12-2001. Modificada mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2003/013-FONAFE (Publicado el 5-8-2001).

4. MARCO REGULATORIO DE SEAL

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. es una empresa concesionaria de distribución eléctrica y además desarrolla actividades de generación en sistemas aislados. Su ámbito es el departamento de Arequipa.

La concesión de SEAL se da en el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas (DL 25844) y su Estatuto Empresarial Vigente, ajustado a esta normatividad y a la Ley de Sociedades.

5. MISIÓN



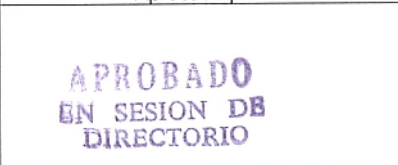
"Satisfacer las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes contribuyendo a mejorar su calidad de vida y el medio ambiente con un alto sentido de responsabilidad social".


6. VISIÓN

"Ser reconocida como modelo de empresa eficiente y responsable"

7. POLÍTICA DE CALIDAD

En SEAL nos comprometemos a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes, cumpliendo la normatividad vigente; gestionando el desarrollo permanente de las competencias de nuestros trabajadores, la mejora continua de los procesos y la innovación tecnológica; dentro del marco de la calidad, seguridad y respeto al medio ambiente.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	 Gerente General José Oppito Vargas	

	PLAN	Código:	PL-01-02
		Versión:	03-2011
	PLAN OPERATIVO 2011	Fecha:	27/06/2011
		Página:	2 de 23

8. PRINCIPALES OBJETIVOS Y METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO

- OBJETIVO ESTRATEGICO 1 - Lograr una rentabilidad adecuada.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 - Mejorar la imagen empresarial.
- OBJETIVO ESTRATEGICO 3 - Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente.
- OBJETIVO ESTRATEGICO 4 - Fortalecer la transparencia de la gestión.
- OBJETIVO ESTRATEGICO 5 - Optimizar la gestión de la Empresa.
- OBJETIVO ESTRATEGICO 6 - Fortalecer el desarrollo del personal y su inherencia a los valores de la Empresa.

9. RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DEL PLAN OPERATIVO DE LA EMPRESA CON LOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA Y CON LOS DE FONAFE Y DEL SECTOR

Los Objetivos del Plan Operativo de SEAL correspondientes al año 2011 deberán estar alineados con los Objetivos formulados en el Plan Estratégico de la Empresa 2009-2013 (En elaboración) y de FONAFE. Las relaciones entre los mencionados objetivos se pueden observar en el siguiente formato:

CUADRO N°1



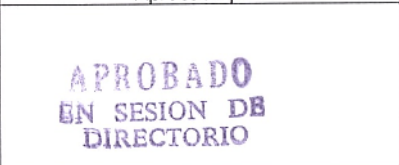
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE FONAFE

LITERAL	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE FONAFE
A	Generar valor mediante la gestión eficiente de las empresas del holding y encargos
B	Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado
C	Promover la transparencia en la gestión de las empresas del holding y encargos
D	Fortalecer la Imagen de la Corporación FONAFE.
E	Reforzar los valores, la comunicación y el desarrollo del personal

CUADRO N° 2

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL MINEM

LITERAL	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL MINEM
I	Promover el desarrollo sostenible y competitivo del sector energético, priorizando la inversión privada y la diversificación de la matriz energética; a fin de asegurar el abastecimiento de los requerimientos de energía en forma eficiente y eficaz para posibilitar el desarrollo de las actividades productivas y la mejora de las condiciones de vida de la población
II	Promover el desarrollo sostenible, racional y competitivo del sector minero, priorizando la inversión privada y fomentando las relaciones armoniosas entre las empresas del sector minero y la sociedad civil.
III	Promover la preservación y conservación del medio ambiente por parte de las empresas del sector energía y minas, en el desarrollo de las diferentes actividades sectoriales fomentando las relaciones armoniosas entre las empresas del sector energético y la sociedad civil
IV	Contar con una organización transparente, eficiente, eficaz y descentralizada, que permita el cumplimiento de su misión a través de procesos sistematizados e informatizados, con personal motivado y altamente calificado y con una cultura de planeamiento y orientación a un servicio de calidad al usuario.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	 Gerente General José Oppito Vargas	



PLAN
PLAN OPERATIVO 2011

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	3 de 23

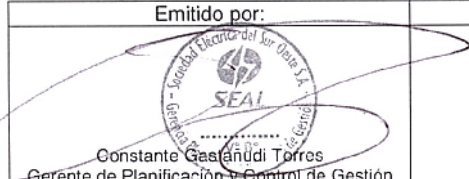


CUADRO Nº 3


OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA ALINEADOS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE FONAFE Y EL SECTOR

OBJETIVOS DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
		FONAFE	MINEM
Objetivos Estratégico 1	LOGRAR UNA RENTABILIDAD ADECUADA	A	I,II
Objetivo Operativo 1	TENER UNA RENTABILIDAD SOSTENIDA	A	I
Objetivo Operativo 2	MANTENER EL EQUILIBRIO ECONÓMICO	A	I, II
Objetivo Operativo 3	REDUCIR EL RIESGO OPERACIONAL	A	I
Objetivos Estratégico 2	MEJORAR LA IMAGEN EMPRESARIAL	D	III
Objetivo Operativo 1	MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	D	III
Objetivo Operativo 2	MEJORAR LA COBERTURA DEL SERVICIO	D	III
Objetivos Estratégico 3	FOMENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	B	III
Objetivo Operativo 1	PROMOVER LOS USOS PRODUCTIVOS DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA	B	III
Objetivos Estratégico 4	FORTALECER LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN	C	IV
Objetivo Operativo 1	CUMPLIR CON LA DIRECTIVA DE TRANSPARENCIA	C	IV
Objetivos Estratégico 5	OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA	B	I
Objetivo Operativo 1	FORTALECER EL CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL	B	I
Objetivos Estratégico 6	FORTALECER EL DESARROLLO DEL PERSONAL Y SU INHERENCIA A LOS VALORES DE LA EMPRESA	E	IV
Objetivo Operativo 1	FORTALECER VALORES EMPRESARIALES	E	IV
Objetivo Operativo 2	FORTALECER EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA	E	IV
Objetivo Operativo 3	FORTALECER EL DESARROLLO DEL PERSONAL	E	IV

INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO



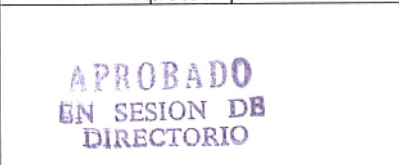
OBJETIVO ESTRATÉGICO EMPRESA	OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PLAN OPERATIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES 2010	METAS AÑO 2011					
					AL I TRIM.	AL II TRIM.	AL III TRIM.	AL IV TRIM.	ANUAL	
Lograr una rentabilidad adecuada	Tener una rentabilidad sostenida	Rentabilidad patrimonial - ROE	%	10,09%	2,82%	5,22%	7,33%	9,59%	9,59%	
		Rentabilidad operativa - ROA	%	11,94%	3,13%	5,85%	8,25%	11,00%	11,00%	
		Margen operativo	%	16,04%	16,32%	15,03%	13,88%	13,83%	13,83%	
	Mantener el equilibrio económico	Índice de cobrabilidad	%	82,53%	85,20%	85,70%	86,00%	86,60%	86,60%	
		Eficiencia administrativa	%	4,55%	4,03%	4,26%	4,33%	4,33%	4,33%	
		Índice de pérdidas de energía	%	8,71%	8,77%	9,16%	8,98%	9,00%	9,00%	
Mejorar la imagen empresarial	Mejorar la satisfacción del Cliente	Nivel de accidentabilidad	N°	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Duración promedio de interrupciones del sistema - SAIDI	Hrs.	40,90	8,00	15,00	23,00	29,00	29,00	
		Frecuencia promedio de interrupciones del sistema - SAIFI	Veces	20,19	5,00	9,00	14,00	18,00	18,00	
	Mejorar la cobertura del servicio	Gestión de reclamos	%	92,58%	91,00%	91,50%	91,50%	91,50%	91,50%	
		Grado de satisfacción del cliente	%	66,40%	41,00%	42,00%	43,00%	45,00%	45,00%	
		Coefficiente de electrificación	%	96,23%	96,50%	96,50%	96,50%	96,50%	96,50%	
Fomentar la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente	Promover los usos productivos de la energía eléctrica	Actividades promovidas para uso productivo que incrementen el consumo de energía	%	100,00%	100,00%	-	-	100,00%	100,00%	
Fortalecer la transparencia en la gestión	Cumplir con la directiva de transparencia	Grado de cumplimiento de la directiva de transparencia	%	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Optimizar la gestión de la empresa	Fortalecer el control de gestión empresarial	Implementación del Sistema de Control Interno - COSO	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
		Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
		Procesos certificados y recertificados	%	100,00%	-	-	100,00%	-	100,00%	
Fortalecer el desarrollo del personal y su inherencia a los valores de la empresa	Fortalecer valores empresariales	Eventos de difusión y evaluación de valores	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
		Fortalecer sistema de comunicación interna	Mecanismos de comunicación	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Fortalecer al desarrollo del personal	Cumplimiento del Programa de Capacitación	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Emitido por:  Constante Gasanudi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Operto Vargas	Aprobado por: 
---	---	--

	PLAN	Código:	PL-01-02
		Versión:	03-2011
	PLAN OPERATIVO 2011	Fecha:	27/06/2011
		Página:	4 de 23

INDICADOR 1

Indicador	Rentabilidad Patrimonial – ROE
Descripción	Determina y evalúa la rentabilidad de la empresa, expresa que porcentaje del patrimonio viene siendo generado anualmente (utilidades) como una creación de valor para nuestros accionistas.
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Utilidad o Pérdida Neta / Total Patrimonio al cierre del año anterior) x 100
Fuente auditable	Balance General Estado de Pérdidas y Ganancias por Naturaleza
Datos históricos	2009: 7,27%
Resultado año 2010	2010: 10.9%
Metas para el año 2011	2011: 9,59%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 2,82% Al II Trimestre : 5,22% Al III Trimestre : 7,33% Al IV Trimestre : 9,59%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Constante Gasparán Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	 Gerente General José Oppito Vargas	



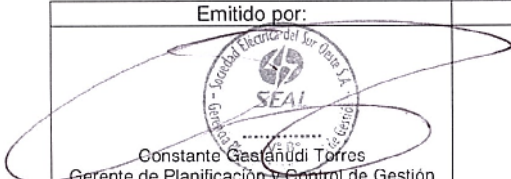

PLAN

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	5 de 23

PLAN OPERATIVO 2011

INDICADOR 2

Indicador	Rentabilidad Operativa – ROA
Descripción	Determina la eficiencia en el uso de los activos, mientras mayor sea este indicador, mayor será la eficiencia en el uso de los activos.
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Utilidad o Pérdida Operativa / Total Activo al cierre del año anterior) x 100
Datos históricos	2009: 9,70%
Resultado año 2010	2010: 11,94%
Metas para el año 2011	2011: 11,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 3,13% Al II Trimestre : 5,85% Al III Trimestre : 8,25% Al IV Trimestre : 11,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

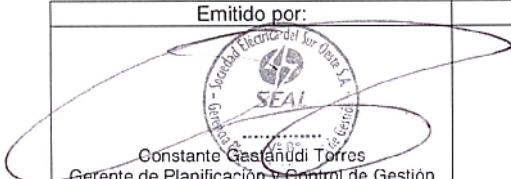


Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	 Gerente General José Opprto Vargas	APROBADO EN SESION DE DIRECTORIO

**PLAN**

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	6 de 23

PLAN OPERATIVO 2011**INDICADOR 3**

Indicador	Margen Operativo
Descripción	Es la Relación entre la utilidad o pérdida operativa con el total de ingresos brutos
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Utilidad o Pérdida Operativa / Total Ingresos Brutos) x 100
Datos históricos	2009: 13,42%
Resultado año 2010	2010: 16,04%
Metas para el año 2011	2011: 13,83%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 16,32% Al II Trimestre : 15,03% Al III Trimestre : 13,88% Al IV Trimestre : 13,83%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

Emitido por:  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Oppito Vargas	Aprobado por: 
--	--	---



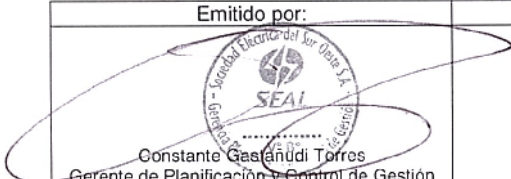


PLAN

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	7 de 23

PLAN OPERATIVO 2011

INDICADOR 4

Indicador	Índice de Cobrabilidad
Descripción	Evalúa la eficiencia de la cobranza
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	$(\text{Cobranza Total} / \text{Facturación Total}) \times 100$
Datos históricos	2009: 83,25%
Resultado año 2010	2010: 82,53%
Metas para el año 2011	2011: 86,60%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 85,20% Al II Trimestre : 85,70% Al III Trimestre : 86,00% Al IV Trimestre : 86,60%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral

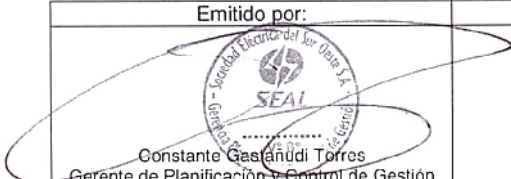

Emitido por:  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Oppito Vargas	Aprobado por: 
--	--	---

**PLAN****PLAN OPERATIVO 2011**

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	8 de 23

INDICADOR 5

Indicador	Eficiencia Administrativa
Descripción	Mide y evalúa
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Gastos de Administración / Total Ingresos Brutos) x 100
Datos históricos	2009: 4,37
Resultado año 2010	2010: 4,55%
Metas para el año 2011	<u>2011: 4,33%</u>
Metas Parciales	<u>Al I Trimestre : 4,03%</u> <u>Al II Trimestre : 4,26%</u> <u>Al III Trimestre : 4,33%</u> <u>Al IV Trimestre : 4,33%</u>
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

Emitido por:  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Opprto Vargas	Aprobado por: APROBADO EN SESION DE DIRECTORIO
--	--	---



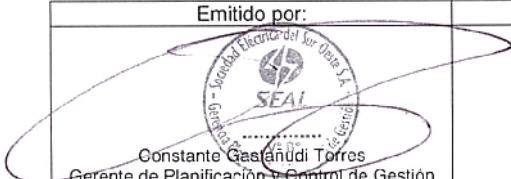


PLAN

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	9 de 23

PLAN OPERATIVO 2011

INDICADOR 6

Indicador	Índice de Pérdidas de Energía
Descripción	Representa el nivel de pérdidas de energía en la distribución (media y baja tensión)
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	$(\text{KWh Distribuidos} - \text{KWh Facturados}) / \text{KWh Distribuidos} \times 100$
Datos históricos	2009: 9,21%
Resultado año 2010	2010: 8,71%
Metas para el año 2011	2011: 9,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 8,77 % Al II Trimestre : 9,16% Al III Trimestre : 8,98% Al IV Trimestre : 9,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Anual

Emitido por:  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Oppito Vargas	Aprobado por: 
--	--	---



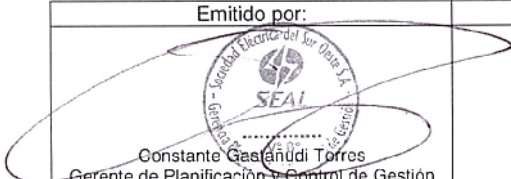

PLAN

PLAN OPERATIVO 2011

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	10 de 23

INDICADOR 7

Indicador	Nivel de Accidentabilidad
Descripción	Reporta la cantidad de accidentes fatales ocurridos al personal propio y personal que labora para empresas contratistas.
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	N°
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	Número de Accidentes Fatales Ocurridos
Datos históricos	2009: 1
Resultado año 2010	2010: 1
Metas para el año 2011	2011: 0
Metas Parciales	Al I Trimestre : 0 Al II Trimestre : 0 Al III Trimestre : 0 Al IV Trimestre : 0
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral

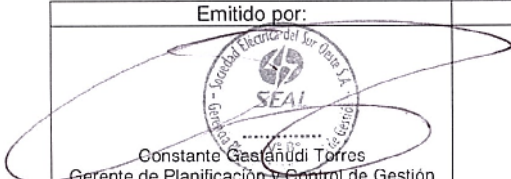

Emitido por:  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Opprto Vargas	Aprobado por: APROBADO EN SESION DE DIRECTORIO
--	--	---


**PLAN**

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	11 de 23

PLAN OPERATIVO 2011**INDICADOR 8**






Indicador	Duración promedio de interrupciones del sistema - SAIDI
Descripción	Representa la duración media de interrupción por usuario, su optimización permite garantizar la continuidad del servicio eléctrico.
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	Horas
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Usuarios afectados x Duración de la interrupción en horas) / Total usuarios
Datos históricos	2009: 33,01
Resultado año 2010	2010: 40,90
Metas para el año 2011	2011: 29,00
Metas Parciales	Al I Trimestre : 08,00 hrs Al II Trimestre : 15,00 hrs Al III Trimestre : 23,00 hrs Al IV Trimestre : 29,00 hrs
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral


Emitido por:  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Oppito Vargas	Aprobado por: APROBADO EN SESION DE DIRECTORIO
--	--	---

	PLAN	Código:	PL-01-02
		Versión:	03-2011
	PLAN OPERATIVO 2011	Fecha:	27/06/2011
		Página:	12 de 23

INDICADOR 9




Indicador	Frecuencia promedio de interrupciones del sistema - SAIFI
Descripción	Representa la frecuencia media de interrupción por usuario, su optimización permite garantizar la continuidad del servicio eléctrico.
Tipo de indicador	Continuo de reducción
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	Veces
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Usuarios afectados x Número de interrupciones) / Total usuarios
Datos históricos	2009: 16,38
Resultado año 2010	2010: 20,19
Metas para el año 2011	2011: 17,00
Metas Parciales	Al I Trimestre : 05,00 Al II Trimestre : 09,00 Al III Trimestre : 14,00 Al IV Trimestre : 18,00
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral


Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	  Gerente General José Opprto Vargas	

	PLAN	Código:	PL-01-02
		Versión:	03-2011
	PLAN OPERATIVO 2011	Fecha:	27/06/2011
		Página:	13 de 23

INDICADOR 10






Indicador	Gestión de reclamos
Descripción	Mide la eficiencia en la atención de reclamos recibidos
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número de Reclamos Atendidos / Número de Reclamos Presentados) x 100
Datos históricos	2009: 90,67%
Resultado año 2010	2010: 92,58%
Metas para el año 2011	2011: 91,50%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 91,00% Al II Trimestre : 91,50% Al III Trimestre : 91,50% Al IV Trimestre : 91,50%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral


Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Constante Gasparídi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	 Gerente General José Opprto Vargas	

	PLAN	Código:	PL-01-02
		Versión:	03-2011
	PLAN OPERATIVO 2011	Fecha:	27/06/2011
		Página:	14 de 23

INDICADOR 11






Indicador	Grado de Satisfacción del cliente
Descripción	Establece el índice de satisfacción del cliente respecto al servicio brindado por SEAL
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	NO
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número Clientes Satisfechos / Número Clientes Encuestados) x 100
Datos históricos	2009: 31,00%
Resultado año 2010	2010: 66,44%
Metas para el año 2011	2011: 45,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 41,00% Al II Trimestre : 42,00% Al III Trimestre : 43,00% Al IV Trimestre : 45,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral


Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	  Gerente General José Opprto Vargas	

	PLAN	Código:	PL-01-02
	PLAN OPERATIVO 2011	Versión:	03-2011
		Fecha:	27/06/2011
		Página:	15 de 23

INDICADOR 12






Indicador	Coeficiente de electrificación
Descripción	Mide la evolución del porcentaje de electrificación a través de la captación de nuevos clientes, lo cual redundará en el incremento de ventas.
Tipo de indicador	Continuo de incremento
Valor de Referencia	SI (resultado año 2010)
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número Clientes Satisfechos / Número Clientes Encuestados) x 100
Datos históricos	2009: 94,96%
Resultado año 2010	2010: 96,23%
Metas para el año 2011	2011: 96,50%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 96,50% Al II Trimestre : 96,50% Al III Trimestre : 96,50% Al IV Trimestre : 96,50%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral


Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
  Constante Gasparídi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	  Gerente General José Opprto Vargas	

	PLAN	Código:	PL-01-02
		Versión:	03-2011
	PLAN OPERATIVO 2011	Fecha:	27/06/2011
		Página:	16 de 23

INDICADOR 13






Indicador	Actividades promovidas para uso productivo que incrementen el consumo de energía
Descripción	Mide el nivel de promoción que efectúa la empresa para promover el uso productivo de la energía eléctrica.
Tipo de indicador	Específico
Valor de Referencia	No
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número de Actividades Implementadas / Número de Actividades Programadas) x 100
Datos históricos	2009: -
Resultado año 2010	2010: 100,00%
Metas para el año 2011	2011: 100,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100,00% Al II Trimestre : 100,00% Al III Trimestre : 100,00% Al IV Trimestre : 100,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral


Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	  Gerente General José Operto Vargas	

	PLAN	Código:	PL-01-02
	PLAN OPERATIVO 2011	Versión:	03-2011
		Fecha:	27/06/2011
		Página:	17 de 23

INDICADOR 14



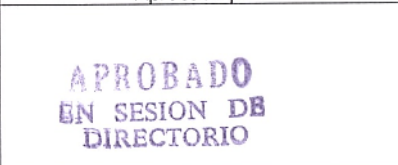
Indicador	Grado de cumplimiento de la directiva de transparencia
Descripción	Mide el nivel de cumplimiento del reporte de información en el portal de transparencia
Tipo de indicador	Específico
Valor de Referencia	No
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Puntaje promedio del Ranking Corporativo de Transparencia de FONAFE vigente)
Datos históricos	2009: 93,64%
Resultado año 2010	2010: 98,00%
Metas para el año 2011	2011: 100,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100,00% Al II Trimestre : 100,00% Al III Trimestre : 100,00% Al IV Trimestre : 100,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral


Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	  Gerente General José Oppito Vargas	

	PLAN	Código:	PL-01-02
		Versión:	03-2011
	PLAN OPERATIVO 2011	Fecha:	27/06/2011
		Página:	18 de 23

INDICADOR 15






Indicador	Implementación del sistema de Control Interno - COSO
Descripción	Mide el nivel de cumplimiento de las actividades programadas para la implementación del sistema de control interno de SEAL.
Tipo de indicador	Específico
Valor de Referencia	No
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número de Actividades Implementadas / Número de Actividades Programadas) x 100
Datos históricos	2009: -
Resultado año 2010	2010: 100,00%
Metas para el año 2011	2011: 100,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100,00% Al II Trimestre : 100,00% Al III Trimestre : 100,00% Al IV Trimestre : 100,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Constante Gasparídi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	 Gerente General José Oppito Vargas	

	PLAN	Código:	PL-01-02
		Versión:	03-2011
	PLAN OPERATIVO 2011	Fecha:	27/06/2011
		Página:	19 de 23

INDICADOR 16

Indicador	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC
Descripción	Mide el nivel de cumplimiento de las actividades programadas para la implementación del. Código de Buen Gobierno Corporativo.
Tipo de indicador	Específico
Valor de Referencia	No
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número de Actividades Implementadas / Número de Actividades Programadas) x 100
Datos históricos	2009: -
Resultado año 2010	2010: 100,00%
Metas para el año 2011	2011: 100,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100,00% Al II Trimestre : 100,00% Al III Trimestre : 100,00% Al IV Trimestre : 100,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:
  Constante Gasparandi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	  Gerente General José Operto Vargas	



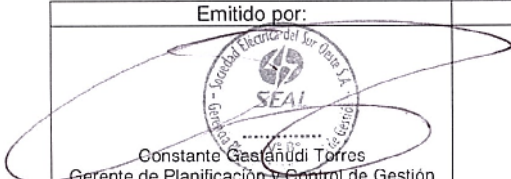


PLAN

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	20 de 23

PLAN OPERATIVO 2011

INDICADOR 17

Indicador	Procesos Certificados y recertificados
Descripción	Mide el cumplimiento de la certificación de procesos que se ha programado certificar o recertificar.
Tipo de indicador	Específico
Valor de Referencia	No
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número de Procesos Certificados o Recertificados / Número de Procesos Certificados o Recertificados Programados) x 100
Datos históricos	2009: -
Resultado año 2010	2010: 100,00%
Metas para el año 2011	2011: 100,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100,00% Al II Trimestre : 100,00% Al III Trimestre : 100,00% Al IV Trimestre : 100,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral

Emitido por:  Constante Gasparídi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Oppito Vargas	Aprobado por: 
---	--	---



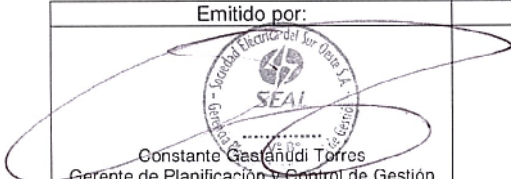


PLAN

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	21 de 23

PLAN OPERATIVO 2011

INDICADOR 18

Indicador	Eventos de difusión y evaluación de valores
Descripción	Mide el cumplimiento de las actividades de difusión y evaluación de valores programados.
Tipo de indicador	Específico
Valor de Referencia	No
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número de Actividades Realizadas / Número de Actividades Programadas) x 100
Datos históricos	2009: -
Resultado año 2010	2010: 100,00%
Metas para el año 2011	2011: 100,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100,00% Al II Trimestre : 100,00% Al III Trimestre : 100,00% Al IV Trimestre : 100,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral

Emitido por:  Constante Gasparán Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Operto Vargas	Aprobado por: 
--	--	---



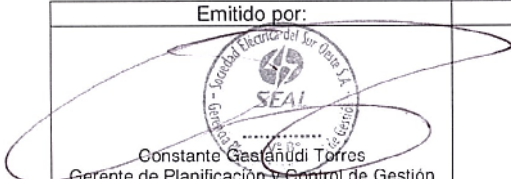

PLAN

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	22 de 23

PLAN OPERATIVO 2011

INDICADOR 19

Indicador	Mecanismos de comunicación
Descripción	Mide el cumplimiento del programa de actividades orientadas a promover la comunicación interna
Tipo de indicador	Específico
Valor de Referencia	No
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número de Actividades Realizadas / Número de Actividades Programadas) x 100
Datos históricos	2009: -
Resultado año 2010	2010: 100,00%
Metas para el año 2011	2011: 100,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100,00% Al II Trimestre : 100,00% Al III Trimestre : 100,00% Al IV Trimestre : 100,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral

Emitido por:  Constante Gasparíndi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Opprto Vargas	Aprobado por: APROBADO EN SESION DE DIRECTORIO
--	--	---



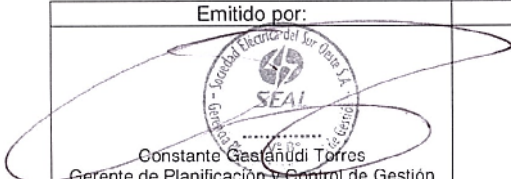

PLAN

Código:	PL-01-02
Versión:	03-2011
Fecha:	27/06/2011
Página:	23 de 23

PLAN OPERATIVO 2011

INDICADOR 20

Indicador	Cumplimiento del Programa de Capacitación
Descripción	Mide el cumplimiento de las actividades que forman parte del Plan Anual de Capacitación de SEAL
Tipo de indicador	Específico
Valor de Referencia	No
Unidad de Medida	%
Ponderación	5.0%
Fórmula de cálculo	(Número de Actividades Implementadas / Número de Actividades Programadas) x 100
Datos históricos	2009: -
Resultado año 2010	2010: 100,00%
Metas para el año 2011	2011: 100,00%
Metas Parciales	Al I Trimestre : 100,00% Al II Trimestre : 100,00% Al III Trimestre : 100,00% Al IV Trimestre : 100,00%
Frecuencia de Reporte a FONAFE	Trimestral
Frecuencia de Evaluación	Trimestral

Emitido por:  Constante Gasparídi Torres Gerente de Planificación y Control de Gestión	Revisado por:  Gerente General José Oppito Vargas	Aprobado por: APROBADO EN SESION DE DIRECTORIO
---	--	---